

РАЗВИТИЕ УСЛУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ТАМОЖЕННОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ О.П. МАТВЕЕВА

В статье отмечается необходимость развития деятельности услуг как один из важнейших факторов повышения качества и результативности таможенного администрирования, нацеленное на повышение качества и результативности предоставления государственных таможенных услуг.

Введение. В рамках глобальных экономических изменений максимальное содействие внешнеторговой деятельности Российской Федерации на основе повышения качества и результативности таможенного администрирования является одной из стратегических целей таможенной службы страны. При этом одним из направлений развития таможенной службы Российской Федерации, соответствующим ее стратегической цели и приоритетам таможенной политики страны, основное содержание последней составляет таможенное администрирование, является развитие служебной деятельности, нацеленное на повышение качества и результативности предоставления государственных таможенных услуг.

Основная часть. Повышение качества и результативности предоставления государственных таможенных услуг предусмотрено обеспечением одного из целевых индикаторов развития таможенной службы Российской Федерации, который предусматривает увеличение доли участников внешнеторговой деятельности, удовлетворительно оценивающих качество предоставления государственных таможенных услуг, в общем количестве опрошенных, с 30% в 2012 году до 70% в 2020 году [9].

В этой связи с целью установления влияния развития служебной деятельности таможенных органов, предусматривающего повышение качества и результативности таможенного администрирования, на наш взгляд, целесообразно определить основу развития служебной деятельности таможенных органов, содержание понятия «государственная таможенная услуга», определить ее виды и показатели оценки качества и результативности предоставления государственных таможенных услуг.

Считаем, что совершение таможенных операций с момента прибытия товаров на таможенную территорию и с момента принятия таможенной декларации до их выпуска при убытии с таможенной территории, необходимо рассматривать, с одной стороны, как совершение таможенных операций единого таможенного технологического процесса с целью обеспечения соблюдения таможенного законодательства, предусматривающего проведение эффективного и качественного таможенного контроля, а с другой – оказание таможенными органами комплекса услуг участникам внешнеторговой деятельности в процессе

совершения таможенных операций. Правомерным отнесением совершения таможенных операций единого таможенного технологического процесса к услугам является содержание пункта 2 статьи 130 Федерального закона «О таможенном регулировании в Российской Федерации», в которой национальный законодатель соотносит размер таможенных сборов за таможенные операции с примерной стоимостью услуг таможенных органов [7].

Безусловно, услуги, предоставляемые таможенными органами в процессе совершения таможенных операций, нельзя отнести к предпринимательской деятельности, как это определено законодательством Российской Федерации [1], так как таможенная служба является государственным институтом, который, по сути, не имеет права заниматься предпринимательской деятельностью, но, тем не менее, они направлены на удовлетворение потребностей других лиц – экономических операторов внешней торговли товарами и физических лиц, которые перемещают товары через таможенную границу для личного потребления.

В этой связи следует пояснить, что суть понятия «услуга»/«услуги» сводится или к деятельности, или к действию, или к благу, которые неосязаемы, изменчивы, сначала продаются, а затем одновременно производятся и потребляются и не подлежат хранению, так как они в большинстве своем являются полезными только в момент их предоставления [5]. Исходя из этого, государственные таможенные услуги можно определить как деятельность (услуговая деятельность), которая не предусматривает создание нового материально-вещественного продукта, но обеспечивает экономическую выгоду участникам единого таможенного технологического процесса, которая обуславливает повышение конкурентоспособности национальной экономики, и экономическую безопасность страны. В данном аспекте под участниками единого таможенного технологического процесса следует понимать внешнеторговых операторов, которые перемещают товары через таможенную границу, и таможенные органы, которые совершают таможенные операции и проводят таможенный контроль в отношении товаров с целью обеспечения соблюдения таможенного законодательства, в том числе обеспечения экономической безопасности и повышения конкурентоспособности национальной экономики.

Следовательно, государственная услуга, оказываемая таможенными органами, представляет собой результат взаимодействия участника внешнеторговой деятельности и должностного лица таможенного органа в процессе совершения таможенных операций, при этом деятельность последнего направлена на удовлетворение потребностей субъекта товарного рынка, который исполняет свои обязательства, отраженные в статьях контракта купли-продажи товара, в частности его перемещения через таможенную границу.

Результатом предоставления государственной таможенной услуги или результатом взаимодействия субъектов данного рынка является, с одной стороны, сокращение издержек международного обмена товаров как для

участника внешнеторговой деятельности, так и для таможенного органа (государственного института), а с другой – для оператора рынка государственных таможенных услуг – повышение эффективности международной коммерческой сделки, а для государства – рост эффективности внешней торговли товарами, импорта товаров и экспорта товаров как в части получения дохода, администрируемого Федеральной таможенной службой, так и диверсификации структуры экспорта товаров и рационализации структуры импорта товаров, что, безусловно, выступает индикаторами как модернизации отечественной промышленности, так и повышения конкурентоспособности национальной экономики.

Резюмируя изложенное выше, отмечаем, что таможенные органы предоставляют услуги в форме деятельности – услуговой деятельности, которая представляет собой совокупность совершаемых отдельных операций (действий), обусловленных обязательствами сторон внешнеторговой сделки, в отношении товара. Это, прежде всего, относится к таким таможенным операциям, совершаемым в отношении товара, которые обусловлены его перемещением через таможенную границу, перевозкой по единой таможенной территории, временным хранением, таможенным декларированием, выпуском в зонах таможенного контроля на единой таможенной территории. При этом производителем услуг выступают таможенные органы, а потребителем – участники рынка таможенных услуг и физические лица (рис.).

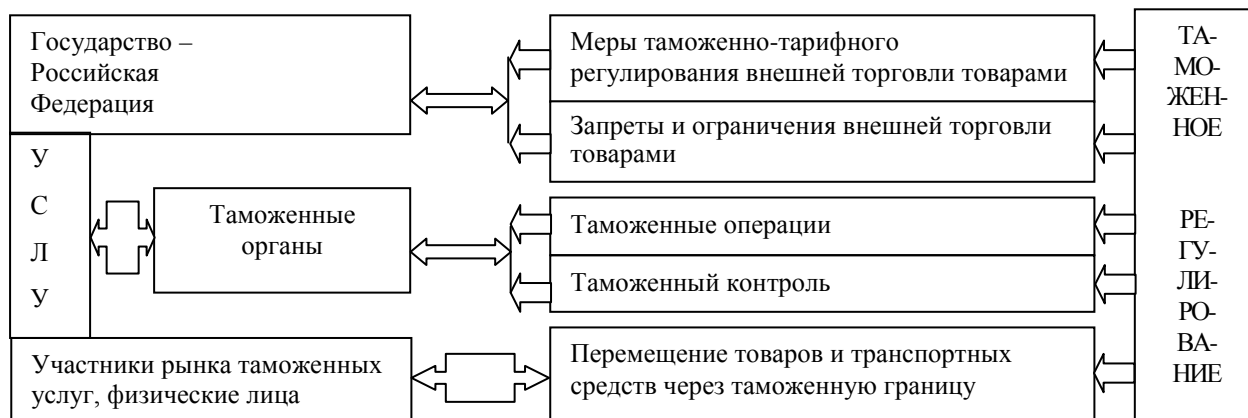


Рис. Механизм предоставления государственных таможенных услуг
(составлено автором)

Считаем, что государство и/или интеграционное образование определяет меры таможенно-тарифного регулирования, запреты и ограничения внешней торговли товарами, а таможенные органы обеспечивают их соблюдение в результате совершения таможенных операций и проведения таможенного контроля. Юридические и физические лица, перемещая товары и транспортные средства через таможенную границу, для подтверждения соблюдения мер таможенно-тарифного

регулирования, запретов и ограничений внешней торговли товарами, представляют таможенным органам товары и документы на них.

Учитывая изложенное выше, отмечаем, что таможенные органы предоставляют государственные услуги двух видов.

Это, прежде всего, услуги, характеризующие единый таможенный технологический процесс, и, соответственно, услуги, способствующие эффективному развитию международного товарного обмена, в частности, созданию благоприятных условий для ведения предпринимательской деятельности, в частности экспорта товаров как в рамках взаимной торговли интеграционного образования, так и в третьи страны [3].

Ко второму виду служебной деятельности таможенных органов, следует отнести такие услуги, как информирование и консультирование юридических лиц и физических лиц, а также принятие предварительных решений о классификации товаров в соответствии с единой Товарной номенклатурой внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза, то есть те, в отношении которых в настоящее время Федеральной таможенной службой приняты административные регламенты, то есть таможенные органы Российской Федерации предоставляют потребителям регламентированные услуги.

Федеральная таможенная служба утвердила административные регламенты по предоставлению таких государственных услуг, как:

- информирование об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов (приказ Федеральной таможенной службы от 9 июня 2012 года № 1128);

- ведение реестра уполномоченных экономических операторов: **приказ** Федеральной таможенной службы от 14 сентября 2011 года № 1877);

- ведение реестра таможенных представителей (**приказ** Федеральной таможенной службы от **3 октября 2011 года № 2012**);

- ведение реестра таможенных перевозчиков (**приказ** Федеральной таможенной службы от **30 сентября 2011 года № 1992**);

- ведение реестра владельцев таможенных складов (приказ Федеральной таможенной службы от 20 февраля 2012 года № 294);

- ведение реестра владельцев складов временного хранения (приказ Федеральной таможенной службы от 18 ноября 2011 года № 2355);

- выдача и отзыв квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям (приказ Федеральной таможенной службы от 8 ноября 2011 года № 2263);

- ведение реестра банков, иных кредитных организаций и страховых организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов (приказ Федеральной таможенной службы от 6 апреля 2012 года № 666);

– принятие предварительных решений о стране происхождения товара: приказ ФТС России от 30 сентября 2011 года № 1978);

– ведение реестра владельцев магазинов беспошлинной торговли (приказ Федеральной таможенной службы от 25 ноября 2011 года № 2398).

– принятие предварительных решений по классификации товаров по единой Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Таможенного союза (приказ Федеральной таможенной службы от **18 апреля 2012 года № 760**) [10].

Кроме того, Федеральная таможенная служба утвердила административные регламенты по исполнению государственных функций, которые по содержанию соотносятся с государственными услугами, соответственно нами определены как услуги по исполнению следующих государственных функций:

– осуществление в пределах своей компетенции контроля за валютными операциями резидентов и нерезидентов, не являющихся кредитными организациями, связанными с перемещением товаров через таможенную границу Таможенного союза, а также ввозом в Российскую Федерацию и вывозом из Российской Федерации товаров, в соответствии с международными договорами государств – членов Таможенного союза, валютным законодательством Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами органов валютного регулирования (приказ Федеральной таможенной службы от 24 декабря 2012 г. № 2621);

– ведение таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности (приказ Федеральной таможенной службы от 13 августа 2009 года № 1488);

– выдача и аннулирование разрешения на транзит вооружения, военной техники и военного имущества (приказ Федеральной таможенной службы 28 апреля 2009 года № 748, которые по сути можно также отнести к государственным услугам) [10].

В связи с этим подчеркиваем, что регламентированные виды услуг ориентированы на конкретных потребителей, в частности физических и юридических лиц (участников внешнеторговой деятельности), которые непосредственно перемещают товары через таможенную границу и лиц, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела. Так, информирование об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов позволяют участнику внешнеторговой деятельности получить полную и достоверную информацию о порядке перемещения товаров и транспортных средств через таможенную границу на этапе планирования международной коммерческой сделки.

Безусловно, регламентированный перечень государственных таможенных услуг и масштабы их предоставления пока не позволяют в полной мере говорить о том, что одним из видов деятельности таможенной системы является usługовая деятельность.

Следовательно, в настоящее время таможенные органы Российской Федерации, выступая субъектом рынка государственных услуг, в форме usługовой деятельности предоставляют как физическим лицам, так и юридическим лицам два вида государственных таможенных услуг – регламентированные, направленные на создание благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности в таможенной сфере и сфере внешней торговли товарами, и не регламентированные, направленные на повышение конкурентоспособности национальной экономики и обеспечение экономической безопасности страны.

Таким образом, государство посредством системы таможенных органов предоставляет услуги операторам внешнеторговой деятельности не только на этапе планирования международной коммерческой сделки, но и в процессе ее реализации, а именно, при совершении таможенных операций в отношении товаров, перемещаемых через таможенную границу. При этом, на наш взгляд, основой предоставления государственных таможенных услуг должны выступать нормы и принципы международных конвенций, соглашений и стандартов качества обслуживания, позволяющие, в конечном итоге, объективно оценить их качество и результативность usługовой деятельности таможенных органов [2].

С позиции нашего исследования полагаем, что:

- качество государственных таможенных услуг – это совокупность характеристик услуг, обуславливающих их способность удовлетворять потребности участников внешнеторговой деятельности при перемещении ими товаров и транспортных средств через таможенную границу и обеспечивающих соблюдение мер таможенно-тарифного регулирования и запретов и ограничений внешней торговли товарами;

- результативность предоставления государственных таможенных услуг – выгода, полученная от оказания государственных таможенных услуг потребителям, без учета затрат на их производство;

- эффект предоставления государственных таможенных услуг – разница между выгодой, полученной от оказания государственных таможенных услуг потребителям, и затратами на их производство;

- эффективность предоставления государственных таможенных услуг – отношение выгоды, полученной от оказания государственных таможенных услуг потребителям, к затратам на их производство.

Следует отметить, что качество и результативность государственных таможенных услуг, предоставляемых в процессе совершения таможенных операций, в значительной мере зависит от уровня взаимодействия таможенных органов и участников внешнеторговой деятельности.

Конечно, основным критерием суждений внешнеторговых операторов о качестве государственных таможенных услуг выступает их соответствие

ожиданиям потребителям услуг. Так, если воспринимаемое качество превысило ожидания, то внешнеторговый оператор будет удовлетворен результатом предоставленной услуги. Однако, если ожидаемое качество таможенного обслуживания [4] не совпадает с его воспринимаемым качеством, то участник внешнеторговой деятельности не получив желаемого результата скорее всего впоследствии обратится к другому таможенному органу, который оказывает подобные услуги более высокого качества.

Разрыв между ожидаемым и воспринимаемым качеством государственных таможенных услуг возможен в силу того, что руководители не всегда желают знать, какое таможенное обслуживание ожидают участники внешнеторговой деятельности от таможенного органа, при этом должностные лица таможенного органа могут полагать, что они хорошо знают запросы участников внешнеторговой деятельности.

Однако, следует отметить, что даже в случае правильной оценки ожиданий внешнеторговых операторов относительно таможенного обслуживания, должностные лица не всегда имеют или возможность, или желание направить необходимые ресурсы таможенного органа на устранение имеющихся или возникших проблем при предоставлении государственной таможенной услуги, что, безусловно, отражается на качестве ее предоставления. Возможны случаи, когда качество государственных таможенных услуг не соответствует стандартам их предоставления в силу того, что должностные лица таможенного органа, непосредственно обслуживающие физических и юридических лиц, не способны в полной мере предоставить услугу ожидаемого качества или не имеют необходимой квалификации.

Кроме того, на наш взгляд, достижение планируемого результата в отношении качества и результативности предоставления государственной таможенной услуги возможно лишь в том случае, если участники внешнеторговой деятельности вместе с качественным товаром будут представлять таможенным органам необходимую и полную о нем информацию. Это позволит не только сократить время совершения таможенных операций и проведения таможенного контроля, но и обеспечит соблюдение требований безопасности в отношении товаров, ввозимых на таможенную территорию. При этом сокращение времени на выпуск товара в свободное обращение обеспечивает участнику внешнеторговой деятельности минимальные издержки, обусловленные его участием в международном товарном обмене, а населению – приемлемые цены на потребительском рынке, что обуславливает повышение его жизненного уровня.

Безусловно, динамичное развитие предоставления государственных таможенных услуг, нацеленное на повышение конкурентоспособности национальных экономик интеграционного образования, выступает источником экономического роста, внедрения передовых технологий, наполнения единого внутреннего рынка качественными потребительскими товарами, а также способствует выходу хозяйствующих субъектов на мировой рынок.

В этой связи, важно отметить, что в 2014 году основными результатами деятельности таможенных органов Российской Федерации, направленными на обеспечение максимального содействия внешнеторговой деятельности, являются:

- увеличение доли участников внешнеторговой деятельности, удовлетворительно оценивающих качество предоставления государственных услуг таможенными органами, до 40,5%;

- рост доли деклараций на товары, оформленных в электронном виде [6] без представления документов на бумажном носителе, в общем количестве оформленных деклараций на товары при условии, что товары (транспортные средства) не идентифицированы как рисковые поставки, требующие дополнительной проверки документов на бумажных носителях, до 99,16%;

- сокращение предельного времени совершения таможенных операций при помещении товаров под таможенную процедуру экспорта для товаров, которые не идентифицированы как рисковые поставки, требующие дополнительной проверки, до 1,66 часа, и при помещении товаров под таможенную процедуру выпуска для внутреннего потребления для товаров, которые не подлежат дополнительным видам государственного контроля и не идентифицированы как рисковые поставки, требующие дополнительной проверки, до 5,03 часа [10].

Заключение. На наш взгляд, результаты предоставления государственных таможенных услуг должны выступать одними из основополагающих элементов разработки направлений развития таможенной деятельности, которая, с одной стороны, должна способствовать динамичному росту оборота внешней торговли товарами, а с другой – обеспечивать соблюдение таможенного законодательства, своевременность и полноту поступлений таможенных платежей в доход федерального бюджета. Учитывая при этом то, что только эффективно функционирующая таможенная система с прозрачными и предсказуемыми принципами и формами таможенного контроля способна обеспечить минимальное по времени перемещение товаров через таможенную границу, то есть минимизировать логистические расходы участников внешнеторговой деятельности, и таким образом последним обеспечивать целевую прибыль, товарному рынку страны – стабильность цен, а государству – высокий устойчивый темп роста национальной экономики.

Таким образом, Федеральная таможенная служба как орган исполнительной власти в пределах своей компетенции должна содействовать не только созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности в сфере внешней торговли товарами, но и повышению конкурентоспособности российской экономики на основе постоянного совершенствования служебной деятельности, нацеленного на расширение спектра государственных таможенных услуг, повышение их качества и результативности.

Список использованных источников

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): Федеральный закон от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ.
2. Матвеева О.П. Методические подходы к оценке качества и эффективности таможенных услуг // Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. – 2008. – № 3 (27). – С. 69-79.
3. Матвеева О.П. Повышение конкурентоспособности национальных экономик стран Таможенного союза на основе развития взаимной торговли и сферы таможенных услуг: Монография. – Белгород: Издательство БУКЭП, 2014. – 191 с.
4. Матвеева О.П. Таможенное обслуживание как основа повышения качества предоставления государственных таможенных услуг // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2013. – № 4. – С. 279-284.
5. Матвеева О.П. Таможенные услуги: содержание и особенности // Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. – 2009. – № 2 (30). – С. 63-68.
6. Матвеева О.П., Прушковская Е.Е. Повышение качества предоставления государственных таможенных услуг на основе применения электронного декларирования // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2013. – № 3 (47). – С. 217-224.
7. О таможенном регулировании в Российской Федерации: Федеральный закон от 27.11.2010 № 311-ФЗ.
8. Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности: Федеральный закон от 08.12.2003 № 164-ФЗ.
9. Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года: Распоряжение Правительство Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 2575-р (в ред. от 15.04.2014 № 612-р).
10. Федеральная таможенная служба. [Электронный ресурс]. – <http://www.customs.ru/>.